



Umgang mit Qualitätsdefiziten am BWZ Rapperswil-Jona

1 Qualitätsdefizite erkennen und angemessen bearbeiten

In den letzten Jahren haben wir an unserem Qualitätsleitbild gearbeitet – für alle Bereiche haben wir Qualitätsleitsätze und –standards definiert.

Nun geht es darum, festzuhalten, wie wir bei Qualitätsdefiziten reagieren. Dieses Arbeitspapier, das in einer Klausurtagung der Q-Gruppe, der Lehrpersonenvertreter und der Schulleitung entstand, hält deshalb folgendes fest:

- Definition von Qualitätsdefiziten
- Beispiele von Qualitätsdefiziten
- Grundsätze im Umgang mit Qualitätsdefiziten am BWZ Rapperswil-Jona, Massnahmen

2 Definition von Qualitätsdefiziten

Ein Qualitätsdefizit liegt vor, wenn einschneidend und/oder wiederholt die Qualitätsstandards unserer Schule verletzt werden und dadurch Schaden entsteht.

Qualitätsdefizite sind also nicht alltägliche Versäumnisse, die jedem von uns einmal passieren. Solche alltäglichen Versäumnisse werden aber zu Qualitätsdefiziten, wenn sie immer wieder geschehen und ein Schaden entsteht.

Qualitätsdefizite können im **beruflichen** Bereich oder im **persönlichen** Bereich angesiedelt sein. Das BWZ Rapperswil-Jona legt Wert darauf, die Ursachen für die Entstehung eines Qualitätsdefizits zu verstehen. So wird eine faire Bearbeitung ermöglicht. Das bedeutet aber nicht, dass wir deshalb Kompromisse eingehen.



3 Beispiele von Qualitätsdefiziten

Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt, die Qualitätsdefizite im beruflichen oder persönlichen Bereich illustrieren. Dabei ist immer die Definition zu beachten: Wir reden von einschneidenden und/oder wiederholten Verhalten, die dem BWZ Rapperswil-Jona einen Schaden zufügen.

- Wenn eine Lehrperson durch den Unterrichtsstoff selbst bzw. durch die Vermittlung des Unterrichtsstoffs überfordert ist, wenn sie die Lernenden klar überfordert, dann muss von einem Qualitätsdefizit gesprochen werden.
- Wenn Prüfungen immer wieder nicht innert nützlicher Frist zurückgegeben werden, dann muss von einem Qualitätsdefizit gesprochen werden.
- Eine Lehrperson, die oft zu spät kommt, dass dies nicht nur zu Bemerkungen von Lernenden, sondern auch zu Anfragen von Lehrbetrieben führt, fügt dem BWZ einen klaren Schaden zu.
- Im Umgang mit Lernenden gibt es Verhaltensweisen, die unseren Qualitätsleitsätzen widersprechen: Wer Lernende zynisch behandelt, sie vor der Klasse blossstellt, wer durch Machtmissbrauch ein Klima der Angst erzeugt, der richtet damit Schaden an – es muss also von einem Qualitätsdefizit gesprochen werden.
- Wer Lernende weltanschaulich oder religiös beeinflusst oder über ein ungenügendes Konfliktverhalten verfügt, erfüllt die Qualitätsansprüche nicht, die wir uns gegeben haben.
- Wer sich ausserhalb des Schulbetriebs wiederholt auf eine Weise verhält oder äussert, dass das BWZ Rapperswil-Jona in der Öffentlichkeit in ein schlechtes Licht gerückt wird, richtet damit Schaden an und ein Qualitätsdefizit liegt vor.



4 Grundsätze im Umgang mit Qualitätsdefiziten

4.1 Frühwarnsysteme - Prävention

Es ist wichtig, Qualitätsdefizite möglichst früh zu erkennen, damit sie behoben werden können. Was sich über Jahre hinweg etabliert hat, braucht eben so lange, um eliminiert zu werden – so lange haben wir aber in der Regel nicht Zeit. Das BWZ Rapperswil-Jona pflegt daher eine Kultur des Vertrauens, die es erlaubt, Defizite oder Verletzungen von Q-Leitsätzen anzusprechen und in solchen Fällen konstruktive Lösungen zu suchen.

Folgende Merkmale kennzeichnen diese Kultur:

- offene Türen und niederschwellige Zutrittsmöglichkeiten zu Vorgesetzten
- Förderung und Pflege informeller Kontakte auf allen Ebenen
- ein institutionalisiertes Beschwerdemanagement
- Mentorate mit klarem Auftrag
- Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen
- Förderung von Weiterbildungen, die es ermöglichen, an Schwächen zu arbeiten
- Interesse an internen und externen Schulevaluationen

4.2 Vermutete Qualitätsdefizite

Wenn ein Qualitätsdefizit vermutet wird, ist es für uns wichtig und selbstverständlich, dass Folgendes beachtet wird:

- Qualitätsdefizite müssen objektivierbar sein, es müssen Fakten vorliegen. Dazu kann es notwendig sein, die Lernenden und/oder andere Beteiligte zu befragen.
- Die Schulleitung garantiert ein faires Vorgehen, bei dem nicht nur Mängel festgestellt, sondern auch Positives gesucht wird. In erster Linie gilt es daher, Fakten zur Entlastung der betroffenen Person zu suchen und nicht nur darauf hinzuwirken, den Verdacht zu bestätigen (Unschuldsvermutung).
- Wir kommunizieren in jedem Fall transparent und offen, Betroffene sind immer über das Vorgehen orientiert.
- Das Vorgehen wird dokumentiert und in der Personalakte festgehalten.
- Sollte sich der Verdacht nicht bestätigen, ist die betroffene Person schriftlich und vollumfänglich zu rehabilitieren.

4.3 Vorgehen bei bestätigten Qualitätsdefiziten

Falls die Abklärungen ergeben, dass ein Qualitätsdefizit vorliegt, werden Ziele und konkrete Massnahmen mit einem Zeitrahmen vereinbart. Wir glauben daran, dass die betroffene Person die



Qualitätsdefizite beheben kann, wenn sie die Notwendigkeit dazu erkennt, wenn sie selbst eine Veränderung erzielen möchte und wenn sie notwendige Hilfen in Anspruch nimmt.

Konkrete Massnahmen und Hilfestellungen können sein:

- Analyse von Unterrichtsplanung und –durchführung durch die Abteilungsleitung
- Begleitung durch interne Fachleute (Praxisberatung)/Mentoring durch Kolleg/-innen
- Coaching/Supervision durch externe Experten
- Anordnung von Weiterbildung
- Reduktion des Pensums

Die Möglichkeit dazu, Defizite zu beheben, muss auf jeden Fall gegeben werden. Die betroffene Person hat auf dem eingeschlagenen Weg Anspruch auf eine faire Begleitung und darauf, dass auch positive Entwicklungen zur Kenntnis genommen werden. Dennoch ist nicht auszuschliessen, dass die getroffenen Massnahmen keine oder keine ausreichende Wirkung zeigen.

In diesem Fall können auch weiterführende Massnahmen getroffen werden:

- Die Lehrperson darf gewisse Berufe/Fächer/Niveaus etc. nicht mehr unterrichten.
- Es wird ein Antrag auf Auflösung des Arbeitsverhältnisses gestellt.

Der ganze Prozess wird in jedem Fall dokumentiert und alle Stellen, die davon betroffen sind, verfügen jederzeit über den identischen Kenntnisstand.